

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2021

Keterangan	Q1	Q2	Q3	Q4
	Jan - March	Apr - June	July - Sept	Oct - Dec
Numbers of Customer	77	67	80	63
Numbers of Cases	95	100	95	83

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2021**

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Triwulan 1	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keterlambatan proses klaim	6	3	0	3
			Ketidaksesuaian Polis	5	5	0	0
			Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	1	1	0	0
			Lainnya : Belum Menerima Laporan Keuangan	2	2	0	0
			Nilai Investasi	5	2	0	3
			Pelanggaran oleh Agen	6	5	0	1
			Pembayaran Premi	2	2	0	0
			Pencairan klaim ditolak	9	1	0	8
			Permintaan pengembalian premi	15	11	0	4
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Lainnya : Penawaran Produk	2	2	0	0
			Pembatalan Polis	1	1	0	0
			Permintaan pengembalian premi	14	13	0	1
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	8	4	0	4
			Ketidaksesuaian Polis	4	4	0	0
			Lainnya : Notifikasi Pembayaran Premi	1	1	0	0
			Pembayaran Premi	1	1	0	0
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0
			Permintaan pengembalian premi	11	11	0	0
			Status Polis	1	1	0	0
		Grand Total		95	71	0	24
		%		100%	75%	0%	25%
		Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan Nilai Investasi	8	6	0	2
			Keterlambatan proses klaim	4	4	0	0
			Ketidaksesuaian Polis	10	5	0	5
			Pelanggaran oleh Agen	11	11	0	0
			Pencairan klaim ditolak	8	1	0	7
			Permintaan pengembalian premi	10	10	0	0
			Lainnya : Belum menerima Polis	2	2	0	0
			Pembayaran Premi	2	2	0	0
			Lainnya : Layanan Petugas	1	1	0	0
			Pembatalan/penutupan polis	10	8	0	2

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2021**

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Triwulan 2	Konvensional	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Keterlambatan proses klaim	1		0	1
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0
			Permintaan pengembalian premi	10	10	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	11	9	0	2
			Pencairan klaim ditolak	1		0	1
			Permintaan pengembalian premi	4	4	0	0
			Lainnya : Belum menerima Polis	1	1	0	0
			Pembayaran Premi	1	1	0	0
			Pembatalan/penutupan polis	1	1	0	0
	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Ketidaksesuaian Polis	1	1	0	0	
Lainnya : Belum menerima Polis		1	1	0	0		
Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)	Pembayaran Premi	1	1	0	0	
	Grand Total			100	80	0	20
	%			100%	80%	0%	20%
Triwulan III	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan Nilai Investasi	2	2	0	0
			Keterlambatan proses klaim	1	1	0	0
			Ketidaksesuaian Polis	14	11	0	3
			Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	1	1	0	0
			Nilai Investasi	2	2	0	0
			Pelanggaran oleh Agen	3	0	0	3
			Pembatalan/penutupan polis	3	3	0	0
			Pembayaran Premi	1	1	0	0
			Pencairan klaim ditolak	11	2	0	9
			Permintaan pengembalian premi	17	8	0	9
			Status Polis	1	1	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0
			Permintaan pengembalian premi	20	18	0	2
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Pencairan klaim ditolak	1	1	0

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2021**

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	7	5	0	2
			Pembayaran Premi	1	1	0	0
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0
			Permintaan pengembalian premi	4	4	0	0
			Status Polis	2	2	0	0
		Grand Total		95	67	0	28
		%		100%	71%	0%	29%
Triwulan IV	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan Nilai Investasi	9	8	0	1
			Ketidaksesuaian Polis	7	7	0	0
			Pelanggaran oleh Agen	6	5	0	1
			Pembayaran Premi	1	1	0	0
			Pencairan klaim ditolak	11	4	0	7
			Permintaan pengembalian premi	20	19	0	1
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0
			Pencairan klaim ditolak	5	5	0	0
			Permintaan pengembalian premi	14	14	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Permintaan pengembalian premi	1	1	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	5	5	0	0
			Permintaan pengembalian premi	2	1	0	1
		Grand Total		83	72	0	11
		%		100%	87%	0%	13%